DAFTAR ISI

Halaman Judul i
Sertifikasi ii
Halaman Pengesahan Tesis iii
Abstract iv
Abstrak v
Kata Pengantar vi
Daftar Isi viii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1
1.2 Perumusan masalah 11
1.3 Capaian dan Kontribusi Penelitian 12
1.3.1 Capaian Penelitian 12
1.3.2 Kontribusi Penelitian 12

BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL

2.1 Telaah Pustaka 13
2.1.1 Perilaku Konsumen 13
2.1.1.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen 14
2.1.1.2 *Theory Reasoned Action* (TRA) 15
2.1.2 Kualitas Layanan 16
2.1.3 *Word of Mouth* 20
2.1.4 Citra Produk 21
2.1.5 Kepuasan Nasabah 22
2.1.6 Loyalitas Nasabah 24
2.2 Penelitian Terdahulu 26
2.3 Pengaruh Antar Variabel 28
2.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah 28

2.3.2 Pengaruh *Word of Mouth* Terhadap Kepuasan Nasabah.....29
2.3.3 Pengaruh Citra Produk Terhadap Kepuasan Nasabah.....30
2.3.4 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah 31
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis 32

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data.....33
3.2 Populasi dan Sampel.....34
3.3 Metode Pengumpulan Data.....34
3.4 Analisis Data.....37
3.4.1. Uji Kesesuaian dan Uji Absolute Statistic 49
3.4.2. Uji Incremental Fit Index (IFI).....52
3.4.3. Uji Reliabilitas.....53
3.4.4. *Variance Extract* 53
3.4.5. Indeks Modifikasi.....54
3.5 Pengujian Hipotesis.....55

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Responden 57
4.1.1. Responden Menurut Jenis Kelamin.....58
4.1.2. Responden Menurut Usia 58
4.1.3. Responden menurut Tingkat Pendidikan 59
4.2 Uji Reliabilitas dan Validitas 59
4.3 Analisis Data Penelitian 61
4.4 Pengujian Asumsi SEM 62
4.4.1. Evaluasi Normalitas Data.....62
4.4.2. Multivariate Outliers 63
4.4.3. Evaluasi atas Multicollinearity dan singularity.....67
4.4.4. Interpretasi dan modifikasi model.....68
4.5 Analisis Structural Equation Modelling.....71
4.6 Pengujian Hipotesis 75

4.7 Interpretasi Hasil 76
4.7.1. Interpretasi Hasil PengujianHipotesis 1 76
4.7.2. Interpretasi Hasil PengujianHipotesis 2 76
4.7.3. Interpretasi Hasil PengujianHipotesis 3 77
4.7.4. Interpretasi Hasil PengujianHipotesis 4 77
4.8 Pembahasan 77

BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN

5.1 Ringkasan Penelitian 80
5.2 Simpulan Hipotesis 81
5.3 Kesimpulan atas Masalah Penelitian 81
5.4 Kontribusi Teori 83
5.5 Implikasi Kebijakan 84
5.6 Keterbatasan Penelitian 85
5.7 Agenda Penelitian Mendatang 86

DAFTAR PUSTAKA 87

SEMARANG
FEB UNDIP